

1 缴费时因大意遭遇合同欺诈

【案情简介】

2024年1月,邵先生为85岁的母亲选择了一家养老服务公司,双方约定先试住一周并签订了“试住合同书”,同时支付试住周相关费用840元和预付医疗备用金5000元整。但邵先生发现“试住合同书”上预付医疗备用金是3000元整,于是提出异议。养老服务公司却借故不予退还多收部分。邵先生认为,该养老服务公司乱收费,对他们的服务存疑,因而拒绝继续入住。

【案例评析】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条“经营者在经营活动中使用格式条款的,应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容,并按照消费者的要求予以说明”规定,商家不按合同收取押金的行为并不合法,消费者有权拒绝继续履约。区消保委约谈了该公司负责人,要求退投诉人押金5000元整,并整改有关收费行为,同时对格式合同进行调整。

2 八旬老人高价购买医疗器械“踩坑”

【案情简介】

2024年1月,85岁的杨先生在东港某健康生活馆花费22380元高价购买了一部高电位仪器。使用两个月后,仪器出现故障,联系商家后予以换新处理。但一个月后,新仪器再次出现故障,杨先生认为仪器存在质量问题,联系商家要求退全款,但商家电话一直无人接听。杨先生请区消保委协调全额退款。

【案例评析】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传”和第二十三条“经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的,应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符”规定,且商家曾承诺一年之内仪器出现任何问题可全额退款,因此商家应当按照约定履行退款义务。经调解,被投诉人同意全额退款22380元。

3 餐饮店地滑摔坏手机 诉调对接达成赔偿协议

【案情简介】

2024年2月,刘先生在沈家门某餐饮店服务台点餐过程中因地滑摔倒,导致拿在手上的手机一个角摔坏且屏幕破损。工作人员随即擦干了地面,并陪同刘先生前往手机店维修手机。在听闻维修费用需要近5000元时,该餐饮店表示在顾客倒翻饮料后,已第一时间拖地两次,并放置了安全警示标志,尽到了告知义务,不愿全额赔偿手机维修费用。

【案例评析】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十八条“宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者,应当对消费者尽到安全保障义务”以及第四十八条“经营者对消费者未尽到安全保障义务,造成消费者损害的,应当承担侵权责任”规定,此案中商家虽然及时清理了地面,但并未擦干,湿滑的地面是导致刘先生摔倒的直接原因。商家虽然尽到了告知义务,但并没有对消费者尽到安全保障义务,因此商家应该承担部分责任。经区消保委调解,被投诉人同意一次性赔偿投诉人2800元。为避免日后款项支付风险,区人民法院以民事裁定书的形式对双方调解结果予以司法确认。

4 九年前买的电器为何能三次换新?

【案情简介】

张先生于2015年3月购买了某品牌热水器,分别于2017年5月、2020年12月、2024年5月多次出现内胆漏水问题。热水器第一次出现内胆漏水问题时,厂家承诺该热水器“三包”期限为四年。由于维修成本过大,对于前两次漏水,厂家直接给予张先生整机换新,然而最后一次漏水,商家拒绝更换。张先生来访区消保委,请求出面协调换机事宜。

【案例评析】

根据《部分商品修理更换退货责任规定》第十四条“换货后的‘三包’有效期自换货之日起重新计算”规定,张先生的热水器最后一次换新在2020年12月,到2024年5月仍然在“三包”期内。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务”规定,虽然商家已经多次换新,但也不能免除按照“三包”规定继续履行维修或更换义务。经调解,商家同意免费换新,张先生表示满意。

5 旅行出发前突发疾病不能履约陷退款纠纷

【案情简介】

2024年6月初,刘先生向沈家门某旅行社报了湖北恩施双飞七日游,出发航班是6月7日17时。然7日早上,刘先生突发疾病去医院急诊,被确诊为急性肺炎。刘先生第一时间与旅行社沟通,表示自己因病无法成行,并提供了当日就诊记录和医院证明,要求退还旅行费用但无果。

【案例评析】

根据《中华人民共和国民法典》第一百八十条“因不可抗力不能履行民事义务的,不承担民事责任”和第五百六十三条“因不可抗力致使不能实现合同目的,当事人可以解除合同”有关规定,刘先生突发急性肺炎属于不可抗力情形,应当支持投诉人关于退款的诉求。经区消保委调解,被投诉人同意全额退款旅行费2500元,投诉人表示满意。

2024年十大消费维权典型案例

你中招过吗?

□通讯员 毛瑛瑛 记者 缪珊珊

去年,区消保委和区市场监管分局投诉举报处置中心共受理消费者各类投诉2176件,其中调解成功1511件,调解成功率69.44%,涉及争议金额118万元,为消费者挽回经济损失46万元。在这些消费投诉中,哪些案例较为典型,需要引起消费者注意?本期为您解答。

6 谨慎选择医美 当心“美丽陷阱”

【案情简介】

2024年3月,陈女士反映,在东港某采耳店进行两次面部法令纹注射填充后,脸部出现3处硬块和结节,被医院诊断为“面部注射异物后组织异常增生症”。陈女士先后在舟山本地、杭州、广州等医院就诊,经“增生组织抽吸术”后治愈,共花费医疗费12022元、交通费1668元、住宿费743元,合计14433元。陈女士要求商家赔偿修复治疗费用被拒,只好找区消保委出面协商赔偿事宜。

【案例评析】

根据《浙江省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》第十七条“因美容医疗机构责任导致医疗美容达不到约定效果或者消费者容貌受损的,美容医疗机构应当根据消费者的要求退还费用或者重做,并依法赔偿损失”规定,商家应当赔偿陈女士相关损失。经调解,商家退回预付卡余额672元,并同意一次性赔偿投诉人15000元,合计15672元。

7 无心之失不能免责 商家赔偿一半损失

【案情简介】

2024年4月,徐女士在东港某皮肤管理中心进行皮肤护理时,工作人员未经其同意将其价值800元的眼镜放置在美容仪旁。护理结束后,徐女士佩戴眼镜时感觉镜片模糊且擦不干净,两天后前往眼镜店检查,被告知眼镜因高温导致镜片爆膜,需要花费280元更换镜片。徐女士向皮肤管理中心工作人员反映,要求赔偿更换镜片费用被拒,求助相关部门介入,协调赔偿事宜。

【案例评析】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利”和第五十二条“经营者提供商品或者服务,造成消费者财产损害的,应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任”规定,虽然将眼镜放置在美容仪旁是工作人员的无心之失,但也不能免除商家责任。经区市场监管分局工作人员调解,双方各退一步,被投诉人同意赔偿140元,投诉人表示接受。

8 9100元买6瓶饮料 冲动消费遭遇退款难

【案情简介】

2024年8月,胡先生在东港参加了一个养生讲座,商家在授课过程中推销了某品牌饮料和固体粉末,宣称具有保健功能,对某些疾病具有一定的治疗作用。胡先生一时冲动购买了6瓶饮料,花费9100元。事后,胡先生越想越不对,认为商家存在虚假宣传嫌疑,要求退货退款。

【案例评析】

经区市场监管分局工作人员现场查看该商品包装,发现该商品仅为普通食品。根据2024年7月新施行的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第十五条“经营者不得通过虚假或者引人误解的宣传,虚构或者夸大商品或者服务的治疗、保健、养生等功效,诱导老年人等消费者购买明显不符合其实际需求的商品或者服务”规定,商家应当根据投诉人的要求进行退款。经调解,因部分商品已经拆封,在扣除成本的情况下,商家同意退款7450元。胡先生表示接受。

9 餐饮店不提供免费餐具 不合理也不合法

【案情简介】

2024年12月,洪女士在东港一家餐馆点单时,同行的母亲未仔细查看餐具就拆开了包装。当洪女士发现餐具上标注“有偿使用”时,便向店员询问有没有免费餐具,店员表明即使提供免费餐具,依旧要收取“就餐用品”费用。洪女士认为,虽然2元的餐具费并不高,但这属于商家经营成本支出,不应转嫁到消费者身上,于是投诉商家强制收取餐具费行为。

【案例评析】

生活中,餐饮店收取餐具费较常见,也有人把这看作是行业惯例。根据《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第九条“消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者,自主选择商品品种或者服务方式,自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务”以及第十条“消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为”等相关规定,在未经消费者同意的情况下,商家强制收取餐具费等隐性消费的行为属于违法行为。经区市场监管分局工作人员调解,被投诉人同意退还投诉人相关餐具费。

10 空箱兑换5元现金遭拒 超市“言而无信”被投诉

【案情简介】

2024年11月,王先生在东港某超市购买了一箱伊利纯牛奶,售价55元。购买时收银员表示牛奶箱子可兑换现金5元,当时并未提附加条件。十天后,牛奶喝完,王先生前往超市兑换,却被告知需要购买别的物品才能兑换。王先生认为不合理,于是拨打了12345投诉热线,要求部门协调兑换5元。

【案例评析】

经区市场监管分局调解人员核实,商家并未提前告知消费者关于兑换的前置条件,侵犯了消费者的知情权。经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。根据《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第十六条“经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,经营者向消费者提供商品或者服务,不得设定不公平、不合理的交易条件”规定,既然经营者承诺牛奶箱子可以兑换现金,应当按照约定履行义务,不能单方面设置限制条件。经调解,被投诉人同意兑换牛奶箱5元,投诉人表示接受。